

2022年10月14日

各 位

マ ネ ッ ク ス グ ル ー プ 株 式 会 社
代 表 執 行 役 社 長 C E O 松 本 大
(コ ー ド 番 号 8 6 9 8 東 証 プ ラ イ ム)

本日、当社の子会社であるコインチェック株式会社が下記プレスリリースを行いましたので、お知らせいたします。

記

コインチェック、暗号資産交換業で初めてカスタマーサポート対応「クオリティ格付け（メール窓口）」において最高評価の三つ星を獲得

以 上

(報道関係者様のお問い合わせ先)

マネックスグループ株式会社 コーポレートコミュニケーション室 加藤 電話 03-4323-8698

(株主・投資家様のお問い合わせ先)

マネックスグループ株式会社 経営管理部 IR 担当 仲野、相原 電話 03-4323-8698

【プレスリリース】

2022年10月14日
コインチェック株式会社

コインチェック、暗号資産交換業で初めてカスタマーサポート対応 「問合せ窓口格付け（メール窓口）」において最高評価の三つ星を獲得

コインチェック株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役：蓮尾 聡、以下、当社）は、HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社）が主催する HDI 格付けベンチマークの「問合せ窓口格付け（メール窓口）」において、暗号資産交換業で初めて（※）最高評価である三つ星を獲得いたしました。

（※）2022年10月現在、当社調べ。インターネットの公開情報を基に、認定企業および認定企業の業種・カスタマーサポート手法を調査。



当社は「新しい価値交換を、もっと身近に」をミッションに、暗号資産やブロックチェーンといった新しいテクノロジーを用いたサービスを提供しています。お客様のお問合せ対応においては、ミッションの実現へ向けて、お客様に安心してご利用いただけるよう「どのような状況であっても、お客様ひとりひとりの状況や課題に寄り添い、わかりやすく簡潔に解決の手順や方策をお伝えすること」を意識し、日々対応品質の向上に取り組んでいます。

今般、HDI 格付けベンチマークで高い評価をいただきましたことを励みに、お客様によりご満足いただけるサービスをご提供できるよう尽力してまいります。

HDI-Japan による当社への評価（抜粋）

- 顧客の疑問に文章で答えるだけでなく、補足情報のリンクを提供するなど、十分な情報がもらえる進んだ支援である。
- 顧客の質問を精査したうえで文章を組み立てて回答している。説明の文章は明瞭で、できることできないことをはっきりと伝えてくれる。
- 休日であっても問合せに対して受領確認メール後、必ず的確な回答が返信されてくるので、信頼してその後のやりとりを続けられる。

HDI について

HDI は IT サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。HDI は 1989 年に米国に設立され、現在のビジョンは「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことです。また HDI は業界で最も成功している「HDI 国際年次カンファレンス」をカスタマサービス・テクニカルサポートプロフェッショナル向けに開催しています。HDI はそのメンバーを中心として運営を行い、どのベンダーからも中立で、人的ネットワークや情報共有を促進します。HDI は世界で 50,000 を超えるメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に 100 の支部/地区会を有しています。

<https://www.hdi-japan.com/>

コインチェック株式会社について

商号：コインチェック株式会社（英語表記：Coincheck, Inc.）

本社：〒150-0044 東京都渋谷区円山町 3-6 E・スペースタワー12F

設立：2012 年 8 月 28 日

代表取締役：蓮尾 聡

暗号資産交換業登録：関東財務局長 第 00014 号

提供サービス：

暗号資産取引所・販売所 Coincheck <https://coincheck.com>

Coincheck 貸暗号資産サービス <https://coincheck.com/ja/lending>

Coincheck でんき <https://coincheck.com/ja/denki>

Coincheck ガス <https://coincheck.com/ja/gas>

Coincheck つみたて https://coincheck.com/ja/reserves_lp

Coincheck NFT（β版） <https://coincheck.com/ja/nft>

Coincheck アンケート <https://coincheck.com/ja/survey>

株主総会支援サービス Sharely <https://sharely.app/>

miime（コインチェックテクノロジーズ株式会社） <https://miime.io/ja/>

【事業拡大につき採用強化中】

コインチェックでは、現在様々なポジションの採用を行なっております。

<https://corporate.coincheck.com/recruit/>

<本リリースに関する報道関係者からのお問い合わせ先>
コインチェック株式会社
広報担当 江本 Mail: pr@coincheck.com